心理学在社会服务体系中作用的思考

——以复原力建设为例*

胡平[1] 王雪珺 1 张银普 1 李昊健 2

([1]中国人民大学心理学系，北京 100872)

([2]香港中文大学（深圳）经管学院，深圳 518172)

摘 要 在社会心理服务体系建设中，心理学到底起着什么样的作用？怎样才能更好地构建全面系统的多主体社会心理服务体系？在社会心理服务体系建设中如何推动心理学自身的发展？这些问题一直受到广大心理学者的关注。以复原力为例，通过对个体、团队以及社区心理复原力的建设路径的理论总结，加上实践案例，以期为社会心理服务体系建设提供知识借鉴与参考，并反思心理学在此过程中的作用与角色，期望通过整合其在社会支持体系中的应用，推动心理学在社会服务体系中的应用。

关键词 复原力；社会服务体系；凸现；心理建设

1 引言

我们正处在全球巨大变革的历史时期，面临着经济、政治、社会、文化、技术等多领域密集、普遍和根本性的变革，各种风险和危机充斥着整个环境。在这种快速巨变的环境中，国家、组织、社区和个人都是直接面临变革的主体。针对转型变革伴生出的各种问题，如何

收稿日期：2019-08-20
*中国人民大学科学研究基金（中央高校基本科研业务费专项资金资助）项目成果（19XNL004）
通讯作者：胡平, E-mail: huping@ruc.edu.cn

客观看待有关安全、信任等主题的问题以及提升获得感、幸福感，帮助所有面对变革的主体成功抵御风险、摆脱逆境、恢复平衡、实现发展(Saja, Teo, Goonetilleke, & Ziyath, 2018)，是真正实现社会心理服务支持和支撑作用的应有之义。

正如有的学者提出的，我们应该运用心理学概念和理论解释、预测与控制社会行为，根据心理特点、进行社会心理建设。建立社会心理服务、疏导和干预机制，促进社会安全与和谐，防范公共安全危险，化解社会冲突，完善社会治理机制，提升生活幸福指数。目标很明确，但是如何进行？已有的心理学研究成果绝大多数都是立足在个体水平，所以现在的社会心理服务也绝大多数表现为个体水平的心理咨询和心理健康辅导，但是面对变革的主体不仅仅是个人，还包括国家、组织和社区，那么如何更好地满足多层次主体对社会心理服务的需求呢？综合已有的研究成果可以发现，建设社会心理服务体系是新时代中国发展所面临的任务，尽管西方已经有近百年的经验，但是鉴于政治经济机制体制等硬环境以及文化心态等软形态差异，我们无法直接从西方移植整个社会支持系统和心理建设系统。如何建设中国现实语境下的社会心理服务体系，如何使得这种新型社会支持体系能够和中国强大的文化传统与社会习俗逻辑自洽，能够被广大的中国民众所接受，同时又兼具理性和科学性，是摆在当代中国心理学界专业人士面前的重要任务。要建设具有现实意义的全流程多元立体的社会支持系统，只有把心理学的理论镶嵌在社会已有的政策以及服务体系中，只有真正将心理学和具体问题相结合，才能实现心理学学科真正的枢纽作用，将心理学的成果落到实处。

本文尝试以心理复原力为例，先从理论层面上分析不同主体复原力建设的路径，从一个角度展示心理学在社会心理服务体系中理论的稳定性和发展性，同时结合一个具体实践案例，期望探讨在不同层级的具体支持体系建设中，心理学理论与应用支持体系可否保持统一的内在逻辑，为丰富全流程多元立体的社会支持系统建设提供一个具体而微的案例，为各方研究者提供更多思考的证据。

2 心理复原力建设的层次与路径

20 世纪 70 年代，美国心理学家开始关注童工的生产环境对其未来长期发展的影响，从而开始了心理复原力的研究(Murphy, 1974)。复原力（Resilience）最早被定义为人们面对挫折和逆境时能够有效应对，从困境中恢复甚至反弹的心理特征(Masten, 2001)，也指个体在应对负性事件以及处理突发危机事件时，表现出的维持其稳定心理健康水平及生理功能、成功应对逆境的胜任特征(Morin, Galatzer-Levy, Maccallum, & Bonanno, 2017)。后续的研究者们丰富了它的定义，如 Park, Cohen 和 Murch(1996)提出，复原力是一种管理最严重潜在危险以及灾后恢复的能力，同时，也有研究者把复原力归纳为心理过程和系统反应能力(Norris et al., 2002; Norris, Tracy, & Galea, 2009)。随着研究深入，人们发现（1）尽管最初是从儿童研究开始的，但是复原力的主体并不一定只有儿童，还包括比如员工、团队甚至社区等的复原力；（2）复原力需要系统建设。尽管针对不同主体来说，都以复原力建设为目标，但不同主体的复原力建设路径存在差异，因此在实际工作中讨论复原力的建设，就需要按照不同主体的特征来具体化其复原力的特定目标以及建设的具体路径。

2. 1 个体心理复原力及其建设路径

个体水平的复原力又被译为抗逆力、韧性、弹性等，本意为“反弹”、“弹回”，其核心是指促使个体抵御威胁其功能、生命或发展等的不利事件或压力的行为(Ungar & Hadfield, 2019)。由于现代社会生活的复杂性，人们的压力来源多种多样，个体复原力建设一直都是心理学服务社会心理建设的常见主题。在过去的 50 多年中，取得大量的研究成果(Lakey & Orehek, 2011)。

综述已有研究，学者们从不同角度对个体心理复原力进行了定义，有的研究者从特质角度出发，将其作为个体所具有的心理特征或品质；有的研究者从能力角度出发，将其定义为正经历或经历过压力或逆境的个体，在身心未受到损伤性影响，遇挫弥坚的能力(席居哲,

左志宏, Wei, 2012)；还有的研究者从过程角度出发，将其定义为个体在不利环境中良好适应的动态过程(Luthar, Cicchetti, & Becker, 2000)，不同个体具备一系列不同人格特征和能力，通过动态的交互作用，使自己在遭受重大压力或危险时迅速恢复并成功应对的过程(Gucciardi et al., 2018)。当然不同的定义，其建设路径也略有差异。在现实生活中，比较多的是把个体复原力视为一种类特质的状态，研究者会从保护性资源或影响复原力建设的前因变量着手来建设（比如提高学习动机，进行自我调控、增强心理资本等），但是综述已有研究，建设个体心理复原力最好的方式，还是要嵌入个体所面临的困难情境（如不利事件类型、危机发展时期、文化等）(Ungar, 2018)。这种复原力建设显然非常适合个体的需要，但是也带来一个问题，就是个体心理复原力建设往往在不同情境中路径不同，所以个体层面的复原力建设通常是要基于个体与情境因素的不同，探索不同情境的需求特征，从而寻找适应于特定个体和情境因素的建设手段。这种建设路径往往效率会偏低，这就意味着需要探索跨情境的个体复原力建设路径以及不同主体的复原力建设方式。

2. 2 从个体复原力到团队复原力的建设

从个体层面到团队层面，虽然个体层面有一系列的因素可以作为团队复原力的资源输入（如乐观、规范、分权）、过程（如认知重组、领导力和信息共享）、结果（如心理健康、避免错误和达成目标）等，但是这些概念都不能直接解释团队复原力。对于团队复原力建设来说，首先的问题是这诸多因素怎么在团队层次进行加工与输出？第二是团队复原力是由许多人组成的团队行动或过程，而不是多个个体简单相加的过程(Meneghel, Salanova, & Mart ínez, 2016; Bowers, Kreutzer, Cannon-Bowers, & Lamb, 2017)。在资源输入团队系统过程中，凸现的团队复原力从形式到内容，从汇集（compilation）到合成（composition）以及产生的必要信息都有其特征，大量的强个体复原力并不一定会产生强团队复原力。团队复原力建设是一个多层次动态构建的概念。从多层次理论和互动角度来看，团队复原力是一种通过

人与人、人与情境相互作用，由不利事件激发的集体凸现状态，所谓凸现是指低层次主体（个体）相互作用产生的结果。凸现状态包括个体之间的动态互动和每个个体内部的变化，通过长时间的分分合合，产生一个新的、更高层次的主体(Fulmer & Ostroff, 2016; Gucciardi et al., 2018)，因此团队复原力有着额外的独特性主体，其建设路径也与个体复原力有所不同。

团队复原力是团队从失败、挫折、矛盾或其他威胁经历中恢复的能力(West, Patera, & Carsten, 2009)。从这个概念中可以看出，团队复原力主要关注团队本身的因素，而不关注如个体、团队和组织层次的机制等输入因素。已有的研究表明，团队复原力既不是一种特质，也不是能力、过程或结果，它是这些成分作为输入而产生凸现的结果。许多威胁性场合需要两个甚至更多的个体相互依赖，在特定的时间和地点实现特定的目标来面对，所以团队复原力的建设是发生在一个复杂、动态和不确定的环境中，需要团队的坚持、反弹或恢复来摆脱不利事件，以实现总体目标。Gucciardi 等人(2018)总结了已有相关的研究成果，提出了一个凸现建设模型，这个模型基本上完整地描述了团队复原力建设的基本要素（如图 1 所示）。

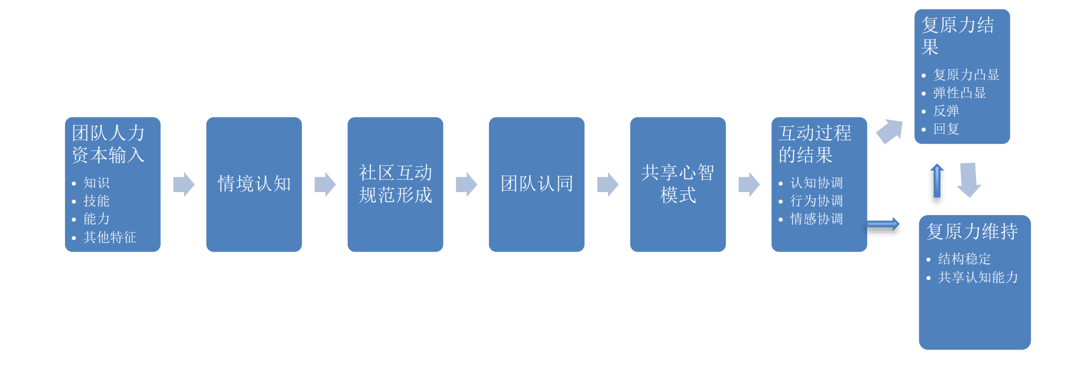


图 1 多层次团队复原力凸现过程模型示意图

基于这样多层次的团队复原力凸现模型，在团队复原力建设过程中，只需要考虑到团队个体层次的人力资本整合以及情景认知的内容，通过制定应对的流程和制度，促进社区互动规范以及团队认同，监督建设的进程以及人际关系动态等，最后就能产生认知、情感

和行为结果（团队绩效或凝聚力）。

2.3 从团队复原力建设到社区复原力建设

在过去十年中，复原力（抗逆力）成为民事突发事件与危机管理相关的国际政策与学术讨论的关键术语之一，在环境污染、生态破坏、恐怖袭击等威胁日益迫近的条件下，人们认识到复原力作为一种重要的应对措施可以协助解决这些问题，许多组织包括联合国、欧盟、世界银行、国际货币基金组织，政府机构和社区群体等都逐渐推动了社区复原力建设(Meerow, Newell, & Stults, 2015; Masnavi, Gharai, & Hajibandeh, 2018)。

有关社区复原力的建设最早是从本世纪初社区治理的领域迅速发展起来，如"工程复原力、生态复原力、社会-生态复原力"是文献中常见的几个词语。研究者们认为社区复原力是社区系统的重要内在特征，既包括物理性因素，也包括人文因素，这些因素可以帮助组织在激烈的竞争中，以及存在外在威胁的情况下持续繁荣。因为社区复原力表现为社区对不良事件的预警、掌控、复原和适应能力，所以社区作为一个持续动态的社会-生态系统，社区复原力的建设是通过社区系统整体、自组织能力和学习等三个过程来实现的，这三个过程不仅能帮助社区从破坏中反弹，而且能恢复到一个更理想的状态。当然因为公共管理者强调程序性和效率性，因此社区复原力建设的路径是依靠具体的行动、程序、投资项目和评估来得以实现的。

有关社区复原力建设的具体行动，Sharifi 和 Yamagata(2016)在整理 29 个复原力研究框架的基础上，根据其内部相似性，进一步提炼出 5 类维度，包括物质与环境资源（如湿地和水域、生态监控与保护），社会与福祉（社区边界、社会-经济特点、社会支持、社会机构，安全与健康、公平与多样化、文化与传统），经济（结构、安全与稳定、发展动力），建筑环境与基础设施（基础设施的牢固性与冗余性、利用效率、信息通讯技术设施、交通设施），治理与制度建设（领导与参与、资源管理、应急管理等）。通过预警、掌控、复原和适应性

四种能力评价 5 个维度的复原力程度。在五个维度基础上，他们进而提出对这些能力进行标准测定，列出了如社区复原力预警度、稳健性、灵活性等多达 29 个测定指标。

相较于最初的社区复原力建设，尽管社区复原力现在还依然存在多种不同的理解(Meerow & Newell, 2016)，测评手段和标准等在不断更新，但是最显著的变化是随着发展，社区复原力建设中的心理成分越来越凸显，其中最重要的原因是公共管理者逐渐认识到，社区不仅仅是一个物理环境，更重要的是人际环境。在面临不利事件时，社区成员之间的不同组合与互动模式会产生不同的人力资本(Kozlowski & Klein, 2000)，因而构建了不同面对危机时候的应对方案。在社区复原力测量体系设计中越来越注重人的因素，比如个体的知识、技能、能力、社会互动、社会认同、共享心智模式（shared mental models）建设等，对于在不良事件发生时的社区复原力表现，可以通过复原力轨迹（resistance trajectory），反弹轨迹（bounce back trajectory）和恢复轨迹（recovery trajectory）进行测量(Gucciardi et al., 2018)。

社区复原力与团队复原力在凸现性上视为相同过程，通过综合多层次理论、个体（如人力资本）和团队（共享心智模式），社区复原力的建设路径与团队复原力路径非常相似，但是其区别在于社区复原力建设更强调其稳定性和时间性。因此在危机和高压力情况下，团队成员之间以及团队与团队之间的隐性协调尤为重要。如果团队成员之间存在高质量的共享心智模式，他们可以自由组织活动，外部信息对他们的行为协调不再发挥影响作用，再加上团队与团队之间能达成显性和隐性的协调，那么社区的复原力就能得以凸现。随着技术的迅速发展，研究者还可以采用各种方法评估群体协调情况，如视频分析、活动跟踪、心理生理学、神经生理学技术，从而协助社区复原力建设。

综合三个层次的复原力建设，可以看到不同主体之间的相似性，都是针对不同压力情境维持健康的建设目标，但是个体层面更强调个体特性与情境的互动性，团队复原力建设的是个体之间的互动性以及互动所产生的认同与共享模式，而社区复原力建设更多的是借助于

公共管理的程序性和项目性来建设，采用的内在心理建设路径与团队复原力建设相似性较高。

3 心理复原力建设的案例分析

在过去的两年中，笔者接受到某个地区的政府委托，对某个特定地区的人员进行复原力建设。该地区地处一线城市的城市边缘区。在改革开放之初，这个地区是一些国有企业的员工居住区，随着改革开放以及经济结构调整，这个区域愈来愈边缘化，原来的国有企业破产转制，居民的年龄增大，而得到来自原有企业的支持减少，周边居住环境维护不利，居民在小区中私搭乱建现象严重，再加上外来人口的涌入，使得该区域沦为脏乱差小区，70%的居民是收入在 5000 元以下的人群，30%以上的居民为 50 岁以上退休人员，在总人口中外来人口占据了 60%。我们的建设项目来自该地区管委会委托，他们面临的问题是城市更新改造过程中，该地区的居民安全感比较差，满意度很低，多次出现上访等矛盾冲突现象，当地管委会采用了很多手段，效果都不好，所以期望能通过进行心理建设，提升满意度。经过反复讨论，确定了社会心理服务建设的一期任务目标，就是提升居民安全感，将社区冲突比例下降到原来的 50%。经过前期调研和反复沟通，我们从三个层面上进行了复原力建设。第一个层面是针对满意度非常低的居民进行了个体复原力建设，第二个层面是针对原有单位的居民（原转制国企）集中起来进行了团队复原力建设，第三个层面就是在社区开设疏导室，进行社区复原力的建设。

针对居民个体层面的调研、访谈以及问卷等都发现，满意度非常低的居民有其共同的心理特征和环境特征。共同心理特征表现为社会支持水平较低，心理抗风险能力较弱，同时年龄越大的居民满意度越低，其物理环境表现为居住在没有监控和安全管理的老旧小区满意度较低，同时还不愿意参加联防联保安管，由此我们做了一个心理画像，也给当地管委会和居委会描述了安全感较低、满意度较低居民的基本心理特征以及他们的情绪状态。在建设过

程中，我们针对调研的情况，开展了互助小组上门支持建设，在老旧小区设置一键报警等心理支持和环境支持，发放了各种宣传品，鼓励他们参加联防组，教会他们识别安全风险，同时借助宣传对电信诈骗等老年人容易上当的事件进行防范，广泛开展各种活动，表演心理剧，让他们体会到互助互帮的社会支持氛围，教会很多老人使用智能手机，用微信语音聊天等，通过三个月的支持，个体心理复原力水平提升较高。第一期项目结束调研时，居民满意度从原来不到 40%提升到了 70%。

针对团队复原力建设，我们发动原有员工建设微信群，在每个微信群中设置了一个团队建设员。团队建设员的任务就是进行团队建设，首先建设沟通机制，不仅教他们使用智能手机，也鼓励彼此习惯在微信群中进行分享照片，逐渐鼓励他们达成共同团队认同和心智模式，从而提升满意度。其中，建设员最重要的是将团队氛围引向正面积极，进行积极促进，让更多人进行积极正面的沟通。通过团队复原力建设，重新建构了类似于国企早期的妇联工会等组织支持系统，协助居民在心理上认同自己的身份，确认团队归属，同时也建构了我为人人，人人为我的团队复原力建设思想。

针对社区复原力建设，我们在小区居委会和物业管理委员会的帮助下，采用项目制，建设了针对不同人群的项目活动，每一个团队建设员都是一个项目的负责人，有针对周末老小皆宜的听书、读漫画活动，也有专门针对老人的保健操活动，有针对中年人的针织减压活动，借助于小区的项目建设，将更为广泛的人群加入进来，从而从整体上提升社区复原力，最后通过“我爱小区”的活动，把整个小区进行了环境布置，达成了彼此的社区认同。

通过三个月的不同层次主体的复原力建设，在该区评价中，该区域的满意度排名提升到了该片社区的前五名，同时整体区域治安满意度在全市排名中提升了八位。该项目最后也被正式评为该区域的明星品牌项目，得到了承认和肯定。

4 反思：心理学在社会心理服务体系中的角色及作用

从上述不同主体复原力建设路径总结，以及案例探索中可以看到，复原力建设最大好处是将各领域所包含的相同术语进行连接时表现出的灵活适应性。心理复原力的概念以及建设路径可以将不同层级的主体联系起来，而且还能够跟管理学、公共管理等学科成果相结合，所以复原力的适应性还带来了其学科间的合作；但另一方面它的适应性也会为特定政策环境中的操作带来困难(Matyas & Pelling, 2014; Meerow & Newell, 2016)，比如如何更明确评估项目建设的效果以及独特性，就需要更进一步的区分。因此，在心理学展开双臂迎接与社会管理等其他系统融合而构建统一的社会服务体系的时候，如何借鉴其他学科的发展，结合心理学的个体、团队和组织的研究成果，建构一系列可用于发展不同主体社会支持服务的测量评估要素、过程管理要素以及结果要素，是非常重要的探索。因此有研究者也认为，在现有的社会心理服务体系建设中，其实应该探讨“心理路径”和“系统路径”结合起来的双重路径(诸彦含，赵玉兰，周意勇，吴江, 2018)。

4. 1 社会心理服务体系建设离不开心理学的理论研究

从文献分析可以知道，心理复原力的建设是从现象到理论的发展过程。在突发事件之前，一般情况下主要是从能力出发，考察不同主体对不良事件的预警程度，完善和提高能力和资源储备；不良事件持续过程中，主要是掌控危机发生的程度和适应程度，运用过程观念，应对和检查事件；在不良事件发生之后，主要关注人们面对不良事件的表现，恢复、适应和改变程度等，并根据其发生发展过程中各系统和各种能力表现的不同，配置不同的权重指标，借以分配不同的资源和采用不同的方式进行应对。所有这些应对不良事件的过程，其实都为心理学的研究提出了核心的理论问题，心理复原力应该如何从实际中提升出一般性的心理规律，如何面对不同情境和不同特征的个体，建构出兼具特异性又具有普遍性的心理规律以及心理复原力建设模型？中国文化的历史传承性，中国人独特的价值观和理念，中国社会的复杂性，以及中国经济形态的多样性，其实为中国心理学的理论发展提供了广阔的视角。从

中国现实出发，为中国客观问题提供自身的理论解释，其实这也是回应“理论自信”非常重要的过程，因此应对社会需要来建设社会心理服务体系并不是把心理学的理论研究撇在一边，相反，社会心理服务体系的建设更离不开心理学来丰富理论视角。

当然另一方面，社会服务体系建设的心理学理论建设并不等于重新创造一个理论研究的伦理以及思维范式，具有重要理论视角的心理学研究离不开普遍性的心理学研究成果。从心理复原力建设的各种路径可以看到，借鉴西方管理心理学的研究成果，在团队复原力建设中为应对不利事件，从改变物理状态（生物因素）(Luthar et al., 2000)、到转变人的态度（知、情、意）和行为，培养群体的集体认同，构建共享心智模式；在社区复原力建设中，为提高社区抵御不利事件的能力，促进社区向更好的方向发展，从建设物理环境、培养社区人群对社区的态度和行为，到通过各种活动培养社区人群对社区的认同，建设社区的共享心智模式，以及建立为社区人的幸福而服务的管理制度和政策，积累社区复原力资源，凸现在社区人群不断互动过程中的社区复原力等。这两个层面都离不开个体的心理复原力建设，而以上的案例也说明了这一点。这本质上是说明理论研究和社会服务体系建设的密不可分性，这也说明普遍的心理学理论视角加上中国特色情境下的理论研究，有助于中国社会服务体系的建设。

4. 2 社会心理服务体系建设支持着心理学应用的拓展

在心理复原力建设中，需要把人作为核心，做到“深入人心”(辛自强, 2018)。毫无疑问，正如社区复原力建设应该以建设“共享社区心智模式”为目标，提高社区居民对社区的认同，促进相互之间的信任与支持，建立和谐的人际关系，让社区充满关爱与理解，这样才能形成“化解小的不良事件”，“共同抵御大的不良事件”的基础，从而形成心理的社区共同体，而不仅仅是共同居住相同位置的分散人群，所以毫无疑问心理学是社会心理服务体系建设中不可替代不可置疑的中心角色，社会心理服务体系建设的内容以及路径，一定是离不开心理学的解释以及概念服务。正如王俊秀(2015)提出的，心理建设是社会治理的方法论，通过心

理建设，可以促使人们的社会认知、社会情感（情绪）、社会认同、社会心理距离等的发展，进而促进社会治理水平的提高，因此应该引入社会心理学（社会认同、人际信任、社区感等）和管理心理学（复原力、团队复原力、共享心智模式等）的知识体系和最新研究成果，将其纳入到社区制度和管理体系中，将心理学知识应用于社区复原力建设。

但是另一方面，要贯彻现代"治理"理念，发挥多元主体的作用，培育社区居民的社区认同，增强社区成员的意识，只有心理学是不够的。正如现在已经普遍为人所知的，心理学是枢纽科学，其枢纽性在于其交叉性和融通性。"有人的地方就有心理学"，但是所有的社会服务体系都是应用在一个具体场景中的，所有的场景都具有其自身的独特性，无论是企业管理还是公共管理，无论是人际交往还是物理环境的设置，本质上心理学是交叉性和融通性的一个组织成分，而不是交叉性本身，心理学需要跟其他学科相结合，才能真正发挥其社会心理服务体系的作用。从案例中可以知道，如果在团队心理复原力建设中不考虑到原有居民的团队归属，重新建立一个团队会面临复杂的角色重建，在社区心理复原力建设中不考虑已有的制度和体制，不考虑到现有机构的结合程度，就很难在现有环境下开展相关的研究，因此心理学在社会心理服务体系建设中具有中心角色，但是这个中心角色一定要和环境、时间和已有的特异性情境因素相结合，才能构建有效的社会服务体系，真正起到服务作用，因此社会心理服务体系建设支持着心理学的应用以及拓展。

4.3 建设全流程多元立体社会心理服务体系需要关注的问题

社会心理服务体系的建设，是社会发展到一定程度的必然需求，是心理学的理论以及实践发展到一定程度才能实现和满足的社会需求，也是心理学与其他学科交叉融合到一定程度才能完成的使命。鉴于心理学在中国的历史并不是很长，因此在中国现阶段发展社会心理学服务体系，需要的不仅仅是心理学的成果应用，可能更重要的是应该在战略规划和探索中谋划服务体系的建设路径。

心理学的理论研究通常是问题引导和理论驱动的，所以其研究思维通常是刺激反应中间的机制探索，但是社会心理服务体系是现实情境引导的，它不仅仅需要过程的解释，更多需要预前和预后的手段，而且现实情境混杂了不同层次的主体，寻求的是统一性的干预和管理，这就需要从理论上思考同一问题不同主体的建设规律以及其综合建设路径。不同主体的心理复原力建设可以看到不同主体建设路径的差异，但是在社会心理服务体系建设中，这些路径既需要同一时期不同路径的建设，也需要不同主体同样的建设节奏。作为以项目为管理方式的建设过程，需要用相同的建设节奏才能进行期初期中的建设管理，除此以外，不同主体建设层次的相互关联性，也是影响建设效果非常重要的因素，因此对社会心理服务体系建设理论和实践的探索，还需要有更多思考才能建成相互包容同时又相互独立的建设体系。

社会心理服务体系的建设中，不仅仅需要考虑到心理学的独特角色，还需要考虑到心理学与其他学科的相互包容，需要把心理学的思想和成果应用到社会管理体系中，这就是所说的“心理建设路径”和“系统管理路径”的结合。只强调其中的任何单一路径都是不科学的。只强调心理建设路径，现有的管理体系和社会服务体系无法包容心理学的逻辑，无法将心理学的成果和现有框架结合；只强调系统管理路径，那就是只见系统不见心理，这都无法建设社会服务体系，因此，在社会心理服务体系建设中，需要打开心理学的思维壁垒，将心理学中有关人的基本研究成果视为是通用知识，将具体应用场景视为场域性知识，将两者结合才能真正建设社会心理服务体系，而这一点需要更多的心理学研究者主动走出书斋，才能结合到具体场景中建设社会支持系统。

最后，社会心理服务体系建设终归是要懂心理学的人才能去完成，所以广泛地传播心理学的知识到其他学科和领域是非常重要的建设路径，除此以外，培养心理学学科与其他学科相结合的复合型人才是建设社会心理服务体系的基础和前提。没有人员的储备，没有思维的开放性，没有探索和发展心理学与其他学科相结合的科学精神，要建设社会心理服务体系以

及服务于当下的社会需求还有很远的路需要走。

参考文献

王俊秀. (2015). 从社会心态培育到社会心理建设. *北京工业大学学报(社会科学版)*, *15*(4), 1−6.

席居哲，左志宏, Wei, W. (2012). 心理韧性研究诸进路. *心理科学进展*, *20*(9), 1426−1447.

辛自强. (2018). 社会心理服务体系建设的定位与思路. *心理技术与应用*, *6*(5), 257−261.

诸彦含，赵玉兰，周意勇，吴江. (2018). 组织中的韧性:基于心理路径和系统路径的保护性资源建构. *心理科学进展*, *27*(2), 357−369.

Bowers, C., Kreutzer, C., Cannon-Bowers, J., & Lamb, J. (2017). Team resilience as a second-order emergent state: A theoretical model and research directions. *Frontiers in Psychology*, *8*, 1360.

Fulmer, C. A., & Ostroff, C. (2016). Convergence and emergence in organizations: An integrative framework and review. *Journal of Organizational Behavior*, *37*(S1), S122−S145.

Gucciardi, D. F., Crane, M., Ntoumanis, N., Parker, S. K., Thøgersen-Ntoumani, C., Ducker, K. J., … Temby, P. (2018). The emergence of team resilience: A multilevel conceptual model of facilitating factors. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, *91*(4), 729−768.

Kozlowski, S.W.J. & Klein, K.J. (2000). A multilevel approach to theory and research in organizations: Contextual, temporal, and emergent processes. In K. J. Klein, & S.W.J. Kozlowski (Eds.), *Multilevel Theory, Research, and Methods in Organizations: Foundations, Extensions, and New Directions*. San Francisco: Jossey-Bass.

Lakey, B., & Orehek, E. (2011). Relational regulation theory: A new approach to explain the link between perceived social support and mental health. *Psychological Review*, 118, 482−495.

Luthar, S. S., Cicchetti, D., & Becker, B. (2000). The construct of resilience: A critical evaluation and guidelines for

future work. *Child development*, *71*(3), 543−562.

Masnavi, M. R., Gharai, F., & Hajibandeh, M. (2018). Exploring urban resilience thinking for its application in urban planning: A review of literature. International *Journal of Environmental Science and Technology*, *16*(1), 567−582.

Masten, A. S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development. *American Psychologist*, *56*(3), 227−238.

Matyas, D., & Pelling, M. (2014). Positioning resilience for 2015: The role of resistance, incremental adjustment and transformation in disaster risk management policy. *Disasters*, *39*(s1), s1−s18.

Meerow, S., & Newell, J. P. (2016). Urban resilience for whom, what, when, where, and why? *Urban Geography*, *40*(3), 309−329.

Meerow, S., Newell, J. P., & Stults, M. (2015). Defining urban resilience: A review. *Landscape and Urban Planning*, *147*, 38−49.

Meneghel, I., Salanova, M., & Mart ńez, I. M. (2016). Feeling good makes us stronger: How team resilience mediates the effect of positive emotions on team performance. *Journal of Happiness Studies*, *17*(1), 239−255.

Morin, R. T. , Galatzer-Levy, I. R. , Maccallum, F. , & Bonanno, G. A. (2017). Do multiple health events reduce resilience when compared with single events?. *Health Psychology*, *36*(8). 721−728.

Murphy L. B. (1974). Coping, vulnerability and resilience in childhood. In G. V. Coelho, D. A. Hamburg, & J. E. Adams (Eds.), *Coping and adaptation*. New York: Basic Books.

Norris, F. H., Friedman, M. J., Watson, P. J., Byrne, C. M., Diaz, E., & Kaniasty, K. (2002). 60,000 disaster victims speak: Part I. An empirical review of the empirical literature, 1981−2001. *Psychiatry: Interpersonal and Biological Processes*, *65*, 207−239.

Norris, F. H., Tracy, M., & Galea, S. (2009). Looking for resilience: Understanding the longitudinal trajectories of

responses to stress. *Social Science & Medicine*, *68*, 2190−2198.

Park, C. L., Cohen, L. H., & Murch, R. L. (1996). Assessment and prediction of stress-related growth. *Journal of Personality*, *64*, 71−105.

Saja, A. M. A., Teo, M., Goonetilleke, A., & Ziyath, A. M. (2018). An inclusive and adaptive framework for measuring social resilience to disasters. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, *28*, 862−873.

Sharifi, A., & Yamagata, Y. (2016). On the suitability of assessment tools for guiding communities towards disaster resilience. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, *18*, 115−124.

Ungar, M. (2018). The differential impact of social services on young people's resilience. *Child Abuse & Neglect*, *78*, 4−12.

Ungar, M., & Hadfield K. (2019). The differential impact of environment and resilience on youth outcomes. *Canadian Journal of Behavioural Science*. *51*(2), 135−146.

West, B. J., Patera, J. L., & Carsten, M. K. (2009). Team level positivity: Investigating positive psychological capacities and team level outcomes. *Journal of Organizational Behavior*, *30*(2), 249−267.

The Role of Psychology in Social Service System

-- A case study of resilience-building

HU Ping[1]; WANG Xuejun[1]; ZHANG Yinpu[1]; LI Haojian[2]

([1]Department of Psychology, Renmin University of China, Beijing, 100872, China)

([2]School of Management and Economics, The Chinese University of Hong Kong, Shenzhen, 518172, China)

Abstract: What kind of role does psychology play in the construction of social psychological service system? How to construct a comprehensive and systematic social psychological service system? How to promote the development of psychology itself in the construction of social psychological service system? Taking the resilience-building as an example, through summarizing the resilience-building paths in the different level, such as the individual, team and community, and combining with practical case. This paper analyzes psychological role for social psychological service system construction process. In the end, the paper discusses the relevance issues to promote the application of psychology in the social service system.

Key words: resilience; social service system; emergence; psychological construction